Sterne-Manual /
Manuel d'utilisation des étoiles

hotelleriesuisse
Swiss Hotel Association

Publikationsrichtlinien Hotelklassifikation hotelleriesuisse

Einleitung

Die Klassifikation von hotelleriesuisse besteht seit über dreissig Jahren. **Die für die Klassifikation relevanten Bezeichnungen** sowie die verwendeten Zeichen wurden von hotelleriesuisse geschaffen. Sie **sind markenrechtlich geschützt** und beim Institut für Geistiges Eigentum hinterlegt. Darum hat hotelleriesuisse bereits in der Vergangenheit Publikationsrichtlinien in Form eines Sternemanuals publiziert. Diese Publikationsrichtlinien wurden nun im Zusammenhang mit der Revision der Hotelklassifikation und der damit verbundenen Einführung neuer Kategorien überarbeitet.

Mit dem Markteintritt eines zweiten Klassifikationssystems hat sich zudem die Situation betreffend die Sternepublikation verändert. Gemäss dem Bundesgericht stehen Sterne in Alleinstellung allen zur Klassifizierung und Kennzeichnung offen. Sterne alleine stellen demzufolge – zumindest in der Schweiz – keine Qualitätsgarantie mehr dar. Das Vertrauen des Konsumenten kann also nur über den Absender, also die Zertifizierungsstelle, geschaffen werden. Deshalb erachtet es das Bundesgericht auch als Aufgabe der Verbände, dass die beiden – sowohl im Verfahren als auch im Resultat – unterschiedlichen Systeme unterschiedlich publiziert werden müssen, um einer Verwirrung beim Gast vorzubeugen.

hotelleriesuisse ist klar der Ansicht, dass im Sinne der Transparenz gegenüber dem Gast zwingend auf den «Absender der Sterne» also das Klassifikationssystem hingewiesen werden muss. Mit dieser Unterscheidung soll eine Täuschung des Gastes und somit unlauterer Wettbewerb verhindert werden, nur so kann auch das Vertrauen in die Aussagekraft der Sterne aufrechterhalten bleiben. Dies insbesondere auch darum, weil in Zukunft nicht nur unterschiedliche Klassifikationssysteme sondern auch Betriebe ohne Klassifikationsnachweis Sterne verwenden können. Gleichzeitig wird dadurch auch der Bezug zu der an der Eingangstür des Betriebes und in andern Kommunikationskanälen verwendeten Bildmarke (Garantiemarke) sichergestellt.

Die Harmonisierung des Klassifikationssystems von hotelleriesuisse mit der Hotelstars Union, stellt zudem ein weiterer Meilenstein in der Weiterentwicklung der Hotelklassifikation in der Schweiz dar. Elf Länder in Europa (Stand 2011) wenden heute einheitliche Klassifikationskriterien an, darunter auch Deutschland und Österreich.

Eine Kennzeichnung des Klassifikationssystems von hotelleriesuisse stellt darum auch eine Honorierung und ein Schutz der Interessen des einzelnen Hoteliers dar. Sie bedeutet die Anerkennung seiner Anstrengungen, die Anforderungen der europäisch harmonisierten Kriterien der Hotelstars Union zu erfüllen.

Unsere Hoteliers sind stolz auf ihre Klassifikation und wollen dies gegenüber dem Gast auch kommunizieren.

Publikationsrichtlinien für Hotelverzeichnisse Dritter:

Grundsatz:

- Bei der Publikation der Hotelklassifikation (Sternevisualisierung) ist bei den Betrieben, die durch hotelleriesuisse klassiert sind, immer nach den reinen Sternesymbolen das Logo von hotelleriesuisse gemäss Sternemanual anzufügen. Dieser Grundsatz gilt grundsätzlich sowohl für Print- wie auch für Online-Publikationen.
- Auf Hotelportraitseiten ist zudem das Logo von hotelleriesuisse mit entsprechendem Verweis (klassiert durch) gemäss Sternemanual hotelleriesuisse aufgeführt
- In der Publikation selber muss der Gast über die verschiedenen Klassifikationssysteme in der Schweiz informiert werden. Dies kann im Editorial oder auf der letzten Umschlagsseite geschehen.

Internet:

Bei reinen Listen, wo die Einfügung des Logos aus technischen Gründen nicht möglich ist, kann auf eine Differenzierung verzichtet werden. Ein Verweis auf das entsprechende Klassifikationssystem ist jedoch wie folgt sicherzustellen:

- Bei Berührung der Sternesymbole mit der Maus (mouse over) erscheint bei den von hotelleriesuisse klassierten Betrieben ein Popup mit dem Hinweis auf das Klassifikationssystem von hotelleriesuisse.
- Auf der Webseite muss in einem speziellen Menupunkt auf die unterschiedlichen Klassifikationssysteme in der Schweiz hingewiesen werden mit einem Link zu den entsprechenden Homepages der Klassifikationssysteme (Bsp. www.hotelsterne.ch und www.hotelstars.eu)

Auf der Ebene des Hotelportraits wird das Logo des Absenders der Klassifikation mit entsprechendem Verweis (klassiert durch) gemäss Sternemanual hotelleriesuisse aufgeführt

Printprodukte:

Bei Printprodukten sind die von hotelleriesuisse klassierten Betriebe wie folgt zu kennzeichnen:

- Bei Hotellisten mit den Sternesymbolen und dem Logo von hotelleriesuisse gemäss Sternemanual
- Bei Hotelporträts wird das Logo des Absenders der Klassifikation mit entsprechendem Verweis (klassiert durch) gemäss Sternemanual hotelleriesuisse aufgeführt
- In der Publikation selber muss der Gast über die verschiedenen Klassifikationssysteme in der Schweiz informiert werden

Doppelklassifikation:

Bei Betrieben, die sowohl von hotelleriesuisse wie auch von GastroSuisse klassiert sind, entscheidet der Hotelier, welche Klassifikation publiziert werden soll. Es gilt jedoch das Primat der tieferen Klassifikation.

Sonderlösungen

Bei technischen Problemen oder speziellen publizistischen Anliegen sind wir gerne bereit, gemeinsam mit Ihnen eine geeignete Lösung zu suchen. Wir bitten Sie darum im Zweifelsfall mit uns Rücksprache zu nehmen (klassifikation@hotelleriesuisse.ch).

hotelleriesuisse, im Juni 2011

Directives de publication de la classification des hôtels d'hotelleriesuisse

Introduction

La classification d'hotelleriesuisse existe depuis plus de trente ans. **Les désignations pertinentes pour la classification,** ainsi que les signes utilisés, ont été créés par hotelleriesuisse. Ils **sont protégés en tant que marques** et ont été déposés à l'Institut de la propriété intellectuelle. C'est pourquoi hotelleriesuisse a déjà publié des directives de publication par le passé sous forme d'un manuel sur les étoiles. Celles-ci viennent d'être revues et corrigées dans le cadre de la révision de la classification des hôtels et de l'introduction associée de nouvelles catégories.

En outre, l'arrivée sur le marché d'un deuxième système de classification a modifié la situation concernant la publication des étoiles. Selon le tribunal fédéral, tout le monde peut utiliser les étoiles seules aux fins de la classification et de la désignation. Par conséquent, les étoiles seules (tout au moins en Suisse) ne constituent plus une garantie de qualité et la confiance des consommateurs peut uniquement être gagnée par le fournisseur, c'est-à-dire l'organisme de certification. C'est pour cette raison que le tribunal fédéral considère qu'il appartient aux associations de veiller à une publication distincte des deux systèmes différents (tant au niveau de la procédure que du résultat), afin d'éviter de déconcerter les hôtes.

Dans un souci de transparence envers les hôtes, il est évident pour hotelleriesuisse qu'il faut impérativement faire référence au «fournisseur des étoiles», c'est-à-dire au système classification. Cette distinction permettra d'éviter toute tromperie de l'hôte et donc toute concurrence déloyale. C'est la seule façon de maintenir la confiance dans la valeur probante des étoiles. Cela tient notamment au fait que, à l'avenir, les étoiles pourront être utilisées non seulement par différents systèmes de classification, mais aussi par des établissements sans justificatif de classification. Dans le même temps, cela permettra de garantir le lien avec les marques figuratives utilisées sur la porte d'entrée de l'établissement et dans d'autres canaux de communication (marque de garantie).

L'harmonisation du système de classification d'hotelleriesuisse avec les critères d'Hotelstars Union constitue une nouvelle étape marquante dans l'évolution de la classification des hôtels en Suisse. Onze pays en Europe (situation 2011), dont l'Allemagne et l'Autriche, appliquent aujourd'hui les mêmes critères de classification.

Aussi, être distingué par le système de classification d'hotelleriesuisse constitue un honneur et une protection des intérêts de l'hôtelier. C'est la reconnaissance des efforts accomplis pour satisfaire aux exigences des critères européens harmonisés d'Hotelstars Union.

Nos hôteliers sont fiers de leur classification et ils souhaitent communiquer à ce sujet avec les hôtes.

Directives de publication pour les répertoires hôteliers de tiers:

Principe:

- Dans la publication de la classification des hôtels (visualisation des étoiles), le symbole clair des étoiles doit toujours être accompagné du logo d'hotelleriesuisse dans les établissements classés par hotellerie-suisse, conformément au manuel sur les étoiles. Ce principe est valable aussi bien pour les publications imprimées que pour les publications en ligne.
- Sur les pages de présentation des hôtels, il convient en outre d'ajouter le logo d'hotelleriesuisse avec la mention correspondante (classé par) conformément au manuel sur les étoiles d'hotelleriesuisse.
- Dans la publication elle-même, l'hôte doit être informé sur les différents systèmes suisses de classification. Cela peut se faire dans l'éditorial ou sur la dernière page de couverture.

Internet:

Pour les listes pures sur lesquelles il n'est pas possible d'insérer le logo pour des raisons techniques, il peut être renoncé à faire la distinction. Une référence au système de classification correspondant doit cependant être garantie comme suit:

- Au passage de la souris sur le symbole des étoiles (mouse over), un pop-up indiquant le système de classification d'hotelleriesuisse apparaît pour les hôtels classés par hotelleriesuisse.
- La page Internet doit contenir une référence, dans un menu spécial, aux différents systèmes suisses de classification avec un lien vers les sites Internet de chaque système de classification (par ex. www.hotelsterne.ch et www.hotelstars.eu)

Dans le portrait de l'hôtel, le logo du fournisseur de la classification est inséré avec la mention correspondante (classé par) conformément au manuel sur les étoiles d'hotelleriesuisse.

Imprimés:

Dans les imprimés, les établissements classés par hotelleriesuisse sont désignés comme suit:

- avec le symbole des étoiles et le logo d'hotelleriesuisse dans les listes d'hôtels, conformément au manuel sur les étoiles
- dans les portraits des hôtels, le logo du fournisseur de la classification est inséré avec la mention correspondante (classé par) conformément au manuel sur les étoiles d'hotelleriesuisse
- dans la publication elle-même, l'hôte doit être informé sur les différents systèmes suisses de classification.

Double classification:

Dans les établissements classés à la fois par hotelleriesuisse et par GastroSuisse, l'hôtelier décide de la qualification qu'il souhaite publier. Mais la primauté revient à la classification la plus basse.

Solutions particulières

En cas de problèmes techniques ou de souhaits spécifiques d'informer, nous nous tenons volontiers à votre disposition pour rechercher ensemble une solution adaptée. C'est la raison pour laquelle nous vous demandons de nous contacter en cas de doute (klassifikation@hotelleriesuisse.ch).

hotelleriesuisse, juin 2011

Inhaltsverzeichnis

7 Grundfarben

8 Sterne / Basiskategorien

9 Klassifikationsmarke Sterne

10 Publikationsregelung

11 Sonderregelung Superior

12 Publikationsempfehlung

14 Rechtliche Bestimmungen

Table des matières

7 Couleurs de base

8 Etoiles / Catégories de base

9 Marque de classification pour les établissements étoilés

10 Réglementation de publication

11 Réglementation particulière superior

12 Recommandations pour les publications

14 Mentions légales

Grundfarben

Gelb / Jaune

4F / 4 coul.
CMYK
0 C
17 M
100 Y
0 K

2F / 2 coul.
Pantone 116

Schwarz / Noir

4F / 4 coul.
CMYK
0 C
0 M
0 Y
100 K

2F / 2 coul.
Schwarz 100%

4F Für den Vierfarbendruck

2F Für den Zweifarbendruck, Spezialdruck

Web Hexadezimalfarben für die Website

3M Folienfarben 3M-Kleber, z.B. für Aussenbeschriftungen oder Autobeschriftungen

Couleurs de base

Web
Hexadezimal / Hexadécimal
F3D000

3M
100-15

Web
Hexadezimal / Hexadécimal
000000

3M
100-12

4 coul. Pour l'impression en quadrichromie

2 coul. Pour l'impression en bichromie et les impressions spéciales

Web Couleurs hexadécimales pour le site Web

3M Couleurs des autocollants 3M pour les affichages en extérieur ou sur des véhicules, par exemple

Sterne / Basiskategorien

SWISS LODGE

INTERNATIONAL CHAIN HOTEL

International Chain Hotel (wenn Publikation ohne Sterne erfolgt)

Etoiles / Catégories de base

SWISS LODGE

INTERNATIONAL CHAIN HOTEL

International Chain Hotel (si publié sans étoiles)

Haftfolie / Kleber

Klassifikationsmarke

Adhésifs / autocollants

Marque de classification des établissements

Publikationsregelung

Sterne und Basiskategorien

Listen

★★★ hotelleriesuisse Swiss Hotel Association

Réglementation de publication

Etoiles et catégories de base

Portrait

Klassiert durch hotelleriesuisse Swiss Hotel Association

Classifié par hotelleriesuisse Swiss Hotel Association

Davos

5*–4* Hotels

Flüela *****

Times are changing, but style remains.

Andreas J. Gredig, Propr./Marco Borer, Dir.
Bahnhofstrasse 5
7260 Davos Dorf
Telefon +41 (0)81 410 17 17
Fax +41 (0)81 410 17 18
www.fluela.ch
hotel@fluela.ch

Klassiert durch hotelleriesuisse Swiss Hotel Association

Plan D: M/N2

45	30	120	69	26.11.11–16.04.12 Sommer geschlossen
CHF	240	380	330	–
Euro	185	293	254	–

Beispiel exemple

Sonderregelungen Superior / Garni

Für den Druck

Die Sterne können nur prozentual vergrössert oder verkleinert werden.

Für die Webseite bis 16 Pixel (definierte Grösse)

Für die Verwendung im Internet bis 16 Pixel

Réglementation particulière superior / garni

Pour les impressions

Les étoiles ne peuvent être agrandies ou réduites qu'en conservant leurs proportions initiales.

Pour les pages Web à partir de 16 pixels (agrandissement à volonté)

Pour une utilisation sur Internet à partir de 16 pixels

Publikationsempfehlung
(Einreihung Klassifikation)

Durch hotelleriesuisse klassierte Beherbergungsbetriebe der folgenden Kategorien:

5-Sterne Superior
5-Sterne

4-Sterne Superior
4-Sterne Superior Garni
4-Sterne
4-Sterne Garni

3-Sterne Superior
3-Sterne Superior Garni
3-Sterne
3-Sterne Garni

2-Sterne Superior
2-Sterne Superior Garni
2-Sterne
2-Sterne Garni

1-Stern Superior
1-Stern Superior Garni
1-Stern
1-Stern Garni

Swiss Lodge
Swiss Lodge Garni

International Chain Hotel

Anschliessend: Weitere Beherbergungsangebote, welche keine Klassifikation von hotelleriesuisse besitzen.

Recommandations pour les publications
(classement des différentes distinctions)

Etablissements d'hébergement classés par hotelleriesuisse dans les catégories suivantes:

5 étoiles Superior
5 étoiles

4 étoiles Superior
4 étoiles Superior Garni
4 étoiles
4 étoiles Garni

3 étoiles Superior
3 étoiles Superior Garni
3 étoiles
3 étoiles Garni

2 étoiles Superior
2 étoiles Superior Garni
2 étoiles
2 étoiles Garni

1 étoile Superior
1 étoile Superior Garni
1 étoile
1 étoile Garni

Swiss Lodge
Swiss Lodge Garni

International Chain Hotel

Et, enfin: Autres offres d'hébergement non classées par hotelleriesuisse.

Rechtliche Bestimmungen

Die in diesem Manual wiedergegebenen Zeichen wurden von hotelleriesuisse geschaffen und sind zum Teil markenrechtlich geschützt. Im Zusammenhang mit der Beherbergung und Verpflegung von Gästen, der Hotellerie, dem Gastgewerbe und dem Betrieb von Hotels dürfen diese Zeichen nur insofern und insoweit verwendet werden, als dies aktuell durch die Klassifikationsorgane von hotelleriesuisse dem betreffenden Betrieb gestattet ist.

Werden diese Zeichen beispielsweise durch Tourismusorganisationen in lokalen Hotellisten verwendet, dürfen damit nur von hotelleriesuisse klassierte Betriebe entsprechend gekennzeichnet werden.

hotelleriesuisse behält sich vor, den von der Graphik oder dem Sachzusammenhang her unpassenden Gebrauch ihrer Zeichen zu untersagen. Es wird deshalb empfohlen, unter Beilage eines Entwurfes die vorgängige Einwilligung von hotelleriesuisse zum vorgesehenen Gebrauch einzuholen. Rechtliche Schritte gegen einen Gebrauch dieser Zeichen durch Unbefugte und gegen deren missbräuchlichen Gebrauch bleiben in jedem Fall vorbehalten.

Mentions légales

Les symboles reproduits dans ce manuel ont été créés par hotelleriesuisse et sont protégés en partie par la loi. En rapport avec l'hébergement et la restauration des hôtes, avec l'hôtellerie, la restauration et l'exploitation d'hôtels, ces symboles ne peuvent être utilisés que dans la mesure où l'établissement concerné est actuellement autorisé par les organes de classification à les porter.

Si ces symboles sont par exemple reproduits par des organisations touristiques dans des listes d'hôtels locaux, seuls les hôtels classés par hotelleriesuisse peuvent être pourvus de ces signes distinctifs.

hotelleriesuisse se réserve le droit d'interdire toute utilisation de ses symboles jugée non conforme au plan du graphisme et de la connexité. Il est par conséquent vivement conseillé de requérir au préalable l'autorisation d'hotelleriesuisse en lui soumettant un modèle. Des démarches juridiques demeurent dans tous les cas réservées lors d'utilisation de ces symboles par des personnes non autorisées et lors d'utilisation abusive.

Impressum
Verantwortlich
hotelleriesuisse
Mitgliederservice und Klassifikation
klassifikation@hotelleriesuisse.ch

Konzept und Gestaltung Sterne,
Klassifikationskleber und -plaketten,
sowie Sterne-Manual

Exact! Werbeagentur
3007 Bern
www.exact.ch

© hotelleriesuisse Bern

Impressum
Responsable de la publication:
hotelleriesuisse
Services de membres et classification:
klassifikation@hotelleriesuisse.ch

Conception des étoiles,
des autocollants et plaquette de classification,
ainsi que du présent manuel:

Agence de publicité Exact!
3007 Berne
www.exact.ch

© hotelleriesuisse Berne

hotelleriesuisse

Monbijoustrasse 130

Postfach / Case postale

CH-3001 Bern

Tel. +41 (0)31 370 41 11

Fax +41 (0)31 370 44 44

info@hotelleriesuisse.ch

www.hotelleriesuisse.ch